Gérard Pasdeloup, l'un des pharmaciens qui expérimentent la démarche proposée par Roche Diagnostics.

© CH. CONTOUR

Entretien pharmaceutique, mode d'emploi

Depuis peu, des pharmacies-pilotes expérimentent l'entretien pharmaceutique Accu-Chek. Cette démarche proposée par Roche Diagnostics s'appuie sur des guides d'entretien et d'autres documents papier. Son objectif : formaliser les rôles de conseil, de prévention et d'éducation de proximité du pharmacien auprès de ses clients diabétiques et améliorer ainsi le suivi de ces patients.

Parmi ces officines, celle de Gérard Pasdeloup (membre du Conseil de l'Ordre régional des pharmaciens de Bourgogne) et Annabelle Poillotte. Ils ont délégué le suivi des patients diabétiques à Magali Laurent, l'une des pharmaciennes de leur équipe, qui explique comment elle met à profit cette nouvelle démarche.

Un conseil beaucoup plus structuré

"Avant que Roche ne propose ces documents, j'avais déjà l'habitude de conseiller nos clients diabétiques au comptoir. Ce qui a changé, c'est que je m'appuie sur une base écrite et plus seulement sur mes connaissances. J'en ai profité pour me remettre en mémoire certaines informations, par exemple la possibilité de changer l'autopiqueur tous les ans. Mais surtout, mes échanges avec les clients sont beaucoup plus structurés : je parle des bandelettes la première fois, des soins la seconde, du changement des lancettes la troisième, etc."

De l'oral à l'écrit : pas si facile…

"En principe, le guide d'entretien est fait pour être rempli au fil des échanges. À ce jour, je n'ai que quelques semaines de pratique et je reste au niveau des échanges oraux ; le guide me sert plus de référence ou d'aide-mémoire. L'idéal serait de formaliser ces rencontres, ce que nous faisons déjà avec une diététicienne salariée qui s'entretient avec nos clients, à l'officine. Nous y viendrons sans doute avec plus de recul, en organisant mieux le travail. En laissant une trace écrite, il est évident que nous valoriserons davantage notre rôle."

Trouver le temps nécessaire

"Le problème n° 1, c'est le temps. Si vous échangez avec vos clients au comptoir, ils n'aiment pas que cela dure plus de quelques minutes. Si vous leur fixez un rendez-vous, ils ne viennent pas toujours. Et s'ils sont à l'heure, c'est parfois vous qui vous retrouvez coincée par un afflux de clients totalement inattendu, en pleine heure creuse. Il faut donc une démarche de toute l'équipe officinale pour trouver une place à ces rendez-vous."

Une démarche utile

"L'intérêt de ces entretiens ne fait aucun doute. En matière de diabète, il faut sans cesse répéter des informations évidentes mais oubliées. J'ai vu un jour un client qui souffrait de six abcès ; quelques questions m'ont vite permis de comprendre qu'il ne changeait même pas sa lancette une fois par mois ! Avec les documents fournis par Roche, la démarche est encore plus facile : ils sont simples, concis, faciles à utiliser et vous indiquent clairement les informations les plus importantes. De ce point de vue, passer à l'écrit ne devrait pas être trop compliqué. ■

Contact : valerie.delachenal@roche.com

réf. 28025205